

# **Verfahrensordnung**

## **Schlichtungsstelle Energie e. V.**

in der Fassung vom 01. Juli 2013

### **Präambel**

Die Schlichtungsstelle Energie bietet Verbrauchern ein transparentes, einfaches und kostengünstiges Verfahren zur Behandlung von Verbraucherbeschwerden. Die Schlichtungsstelle Energie wurde durch das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz als Schlichtungsstelle nach § 111b EnWG anerkannt.

### **§ 1 Ombudsperson**

- (1) Die Ombudsperson besitzt die für ihre Aufgabe erforderliche Befähigung, Fachkompetenz und Erfahrung sowie die Befähigung zum Richteramt. Die Ombudsperson gewährleistet die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit.
- (2) Die Ombudsperson soll die Beilegung des Streits in nach der Verfahrensordnung zulässigen Fällen durch einen Schlichtungsvorschlag fördern. Wird kein Schlichtungsverfahren durchgeführt, wird die Ablehnung nach der Verfahrensordnung begründet.
- (3) Für die Schlichtungsstelle Energie wird eine Geschäftsstelle eingerichtet. Die Ombudsperson wird durch die Geschäftsstelle in ihrer Arbeit unterstützt. Dafür können insbesondere Personen, die die Befähigung zum Richteramt besitzen, als Schlichter tätig werden. Auch diese Schlichter sind in ihren Entscheidungen unabhängig; sie unterliegen allein der Fachaufsicht der Ombudsperson.

### **§ 2 Aufgaben der Ombudsperson**

Die Ombudsperson hat folgende Aufgaben:

- a) Prüfung der Zulässigkeit der Schlichtungsanträge nach §§ 4, 5 Verfahrensordnung,
- b) Beteiligung des Beschwerdegegners,
- c) Hinzuziehung weiterer Beteiligter,
- d) Durchführung des Schlichtungsverfahrens nach §§ 6, 7 Verfahrensordnung und
- e) Verfahrensbeendigung nach § 9 Verfahrensordnung.

Die Ombudsperson bedient sich zur Erfüllung ihrer Aufgaben der Schlichter.

### **§ 3 Antrag auf Schlichtung (Anrufung)**

- (1) Zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern oder Messdienstleistern (Unternehmen) und Verbrauchern im Sinne des § 13 des Bürgerlichen Gesetzbuches über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der gelieferten Energie kann die Schlichtungsstelle Energie angerufen werden.
- (2) Die Geschäftsstelle bestätigt den Eingang des Antrages auf Einleitung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens und unterrichtet den Antragsteller (Beschwerdeführer) über den weiteren Verfahrensgang.
- (3) Der Beschwerdeführer soll einen klaren Antrag auf Einleitung des Schlichtungsverfahrens stellen. Der Antrag soll den Antragsteller, den Antragsgegner und das Antragsziel enthalten, sowie eine Sachverhaltsdarstellung, aus der sich die geltend gemachten Ansprüche bzw. Abwehransprüche konkret ergeben. Der Anspruch ist, soweit möglich, zu beziffern und zu begründen. Es sind alle zur Beurteilung des Falles geeigneten und erforderlichen Tatsachen mitzuteilen. Zu einem vollständigen Antrag gehören alle erforderlichen Dokumente und Unterlagen sowie der Nachweis der vorherigen erfolglosen Beschwerde beim Unternehmen nach § 111a EnWG. Die Geschäftsstelle gibt bei Bedarf hierzu Hilfestellung. Der Beschwerdeführer hat auf Nachfrage der Schlichtungsstelle Energie den Antrag innerhalb einer angemessenen Frist zu vervollständigen. Erfolgt unentschuldigt keine Reaktion des Beschwerdeführers, kann die Schlichtungsstelle Energie die weitere Durchführung des Schlichtungsverfahrens ablehnen.
- (4) Die Verfahrensbeteiligten können sich im gesamten Verlauf des Verfahrens auf eigene Kosten vertreten lassen.
- (5) Für die Inanspruchnahme der Schlichtungsstelle Energie ist die Mitgliedschaft im Verein nicht erforderlich.

### **§ 4 Zulässigkeit des Schlichtungsantrages**

- (1) Die Schlichtungsstelle Energie kann angerufen werden,
  - a) wenn es sich um eine Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der gelieferten Energie handelt,
  - b) wenn es sich um einen Anspruch aus einer Vertragsanbahnung oder einem Lieferantenwechsel oder aus der Vertragsabwicklung nach Vertragsende über den Anschluss an das Versorgungsnetz, die Belieferung mit Energie sowie die Messung der gelieferten Energie handelt.
- (2) Ein Antrag auf Einleitung eines Schlichtungsverfahrens ist erst zulässig, wenn der Verbraucher seine Beschwerde zuvor bei dem Unternehmen gemäß § 111a EnWG

geltend gemacht und das Unternehmen der Beschwerde nicht abgeholfen hat. Unternehmen sind gemäß § 111a EnWG verpflichtet, Verbraucherbeschwerden innerhalb einer Frist von 4 Wochen ab Zugang beim Unternehmen zu beantworten. Wird der Verbraucherbeschwerde nicht abgeholfen, hat das Unternehmen die Gründe schriftlich oder elektronisch darzulegen. Wurde ein Verfahren nach § 111a EnWG erkennbar nicht durchgeführt, ist der Antrag unzulässig.

- (3) Die Schlichtungsstelle Energie hat sich mit jedem Antrag auf Schlichtung zu befassen. Ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle Energie findet nicht statt bzw. endet,
- a) solange der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht, Schiedsgericht, einer Streitschlichtungsstelle anhängig ist,
  - b) wenn ein rechtskräftiges Urteil oder ein vollstreckbarer Titel im Sinne von § 794 ZPO den Beschwerdegegenstand betreffend vorliegt,
  - c) wenn der Beschwerdegegenstand durch einen außergerichtlichen Vergleich oder von anderen Stellen abschließend behandelt wurde,
  - d) wenn von dem Beschwerdeführer wegen des Beschwerdegegenstandes Strafanzeige erstattet worden ist oder während des Verfahrens erstattet wird und das Ermittlungsverfahren noch nicht eingestellt ist,
  - e) wenn die Beschwerde offensichtlich ohne Aussicht auf Erfolg ist, weil kein materieller Anspruch absehbar ist oder wenn die Beschwerde missbräuchlich erhoben worden ist, insbesondere weil derselbe Antragsteller die Beschwerde in derselben Sache bereits erfolglos geltend gemacht hat,
  - f) wenn das Schlichtungsverfahren ungeeignet ist, insbesondere der Streitgegenstand eine kostengünstige und schnelle Einigung nicht erwarten lässt,
  - g) wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich der Beschwerdegegner auf die Verjährung beruft.
- (4) Ein Verfahren vor der Schlichtungsstelle Energie ruht,
- a) wenn die Voraussetzungen nach § 111c EnWG erfüllt sind,
  - b) wenn der Beschwerdegegenstand vor Kartellämtern oder Energieaufsichtsbehörden während des Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird.

Liegen die Voraussetzungen nach Satz 1 nicht mehr vor, wird das Verfahren unverzüglich fortgesetzt. Die Schlichtungsstelle Energie informiert die Beteiligten über das Ruhen und das Fortsetzen des Verfahrens in Textform.

## **§ 5 Prüfung der Zulässigkeit des Schlichtungsantrages**

Das Schlichtungsverfahren beginnt mit der Prüfung der Zulässigkeit des Schlichtungsantrages. Ist der Antrag auf Einleitung und Durchführung eines Schlichtungsverfahrens gemäß § 4 unzulässig, wird dies in Textform mitgeteilt.

## **§ 6 Sofortige Abhilfe**

- (1) Soweit der Antrag nach Aktenlage zulässig ist, übermittelt ihn die Schlichtungsstelle Energie an den Antragsgegner und gibt ihm Gelegenheit zur einvernehmlichen Einigung mit dem Antragsteller. Hilft der Antragsgegner innerhalb einer Frist von 3 Wochen ab Zugang des Antrages nicht ab, ist der Schlichtungsstelle Energie innerhalb dieser Frist eine begründete Stellungnahme zu übersenden und nach Möglichkeit ein Lösungsvorschlag zu unterbreiten.
- (2) Wird dem Antrag nicht gemäß Absatz 1 abgeholfen, wird das Schlichtungsverfahren fortgesetzt, es sei denn, der Antrag stellt sich als unzulässig heraus.

## **§ 7 Verfahrensregelungen**

- (1) Die Schlichtungsstelle Energie soll selbstständig und eigenverantwortlich prüfen, soweit es zur Entscheidungsfindung erforderlich ist. Dazu können ergänzende Stellungnahmen der Beteiligten zur Klärung des Sach- und Streitstandes angefordert werden. Dafür wird den Beteiligten eine Frist von zwei Wochen gesetzt. Die Frist kann auf Antrag um bis zu zwei Wochen verlängert werden, wenn dies sachdienlich erscheint. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet die Ombudsperson. Erfolgt keine Stellungnahme der Beteiligten, kann die Schlichtungsstelle Energie eine Empfehlung nach Aktenlage aussprechen.
- (2) Stellt die Schlichtungsstelle Energie im Verlauf der Beschwerdeprüfung bzw. nach der Stellungnahme der Beteiligten fest, dass weitere Beteiligte nach § 111b Abs. 1 EnWG in das Verfahren einzubeziehen sind, werden diese in das Schlichtungsverfahren einbezogen und ebenfalls zu einer Stellungnahme innerhalb einer Frist von zwei Wochen aufgefordert. Von einer Hinzuziehung kann abgesehen werden, wenn der Beschwerdegegner die Möglichkeit der Hinzuziehung anderer Unternehmen nach § 111a Satz 3 EnWG ungenutzt hat verstreichen lassen. Die Frist kann auf Antrag um bis zu zwei Wochen verlängert werden, wenn dies sachdienlich erscheint. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet die Ombudsperson. Erfolgt keine Stellungnahme der Beteiligten, kann die Schlichtungsstelle Energie eine Empfehlung nach Aktenlage aussprechen.
- (3) Die Schlichtungsstelle Energie kann ergänzende Stellungnahmen auch von Dritten anfordern. Sie gibt den Beteiligten Gelegenheit, sich in angemessener Frist zu einem neuen Vortrag zu äußern. Unentschuldigt verspätete Einlassungen bleiben unberücksichtigt. Wann eine verspätete Einlassung entschuldigt ist, entscheidet die Ombudsperson.
- (4) Das Schlichtungsverfahren erfolgt ohne mündliche Verhandlung schriftlich oder in Textform. Die Ombudsperson ist in ihrer Beweiswürdigung frei. Eine förmliche Be-

weisaufnahme findet nicht statt.

- (5) Die Schlichtungsstelle Energie soll eine zügige Bearbeitung der Beschwerden gewährleisten. Die Verfahrensdauer soll drei Monate nicht überschreiten.
- (6) Hat die Ombudsperson mehrere bei ihr anhängige Beschwerden, die gleichgelagerte Fälle gegenüber demselben Beschwerdegegner betreffen, kann sie eine oder mehrere Beschwerden vorab schlichten und die übrigen Verfahren ruhen lassen.

## **§ 8 Beurteilungsmaßstab**

Die Schlichtungsstelle Energie empfiehlt nach Recht und Gesetz. Die Schlichtungsstelle Energie übt dabei ihr Ermessen unter Berücksichtigung von Treu und Glauben aus.

## **§ 9 Verfahrensbeendigung**

- (1) Das Schlichtungsverfahren endet
  - a) durch Rücknahme des Antrags,
  - b) durch Feststellung der Unzulässigkeit nach § 4,
  - c) durch sofortige Abhilfe oder Einigung im Verfahren nach § 6 Abs. 1,
  - d) durch einvernehmliche Einigung der Beteiligten,
  - e) mit der Schlichtungsempfehlung der Ombudsperson.

Endet das Schlichtungsverfahren ohne eine Schlichtungsempfehlung, informiert die Schlichtungsstelle Energie, soweit erforderlich, die Beteiligten in Textform.

- (2) Die Schlichtungsempfehlung ergeht schriftlich und ist zu begründen. Sie wird den Beteiligten unverzüglich übermittelt. Die Schlichtungsempfehlung ist für die Beteiligten nicht bindend. Die Beteiligten haben der Schlichtungsstelle Energie nach Zugang der Empfehlung, ihre Entscheidung bezüglich einer Anerkennung der Empfehlung innerhalb von zwei Wochen mitzuteilen. Andernfalls steht den Beteiligten der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

## **§ 10 Hemmung der Verjährung**

Die Hemmung der Verjährung von Ansprüchen, die Gegenstand eines Schlichtungsverfahrens sind, richtet sich nach den §§ 203 ff. BGB.

## **§ 11 Kosten des Verfahrens**

- (1) Die Kosten des Schlichtungsverfahrens tragen die am Verfahren beteiligten Unternehmen entsprechend der Kostenordnung.
- (2) Bei offensichtlich missbräuchlicher Anrufung der Schlichtungsstelle Energie kann von

dem Antragsteller ein Entgelt nach Kostenordnung verlangt werden.

- (3) Die Beteiligten des Verfahrens haben die ihnen individuell entstehenden Kosten selbst zu tragen.

## **§ 12 Vertraulichkeit**

- (1) Die Ombudsperson und die Mitarbeiter der Geschäftsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Beteiligten betreffenden Umstände verpflichtet, von denen sie im Rahmen eines Beschwerdeverfahrens Kenntnis erlangen.
- (2) Die der Ombudsperson gegenüber mitgeteilten und dargelegten Geschäftsgeheimnisse des Unternehmens werden weder den Verfahrensbeteiligten noch Dritten gegenüber offenbart.
- (3) Veröffentlichungen der Schiedssprüche erfolgen nur nach Zustimmung der Verfahrensbeteiligten unter namentlicher Nennung, ansonsten in anonymisierter Form.

## **§ 13 Übergangsregelung**

Anträge auf Schlichtung, die bis zum 30. Juni 2013 noch nicht eröffnet wurden, können nach den Regelungen dieser Verfahrensordnung bearbeitet werden.